

Gérer les conflits en période de confinement : la méthode de résolution de problèmes

M. Bernardy-Arbuz, C. Bricout, C. Stephanovitch, psychologues, Centre d'Excellence des troubles du neuro-développement, Hôpital Robert Debré, Paris, France.

Toutes les familles rencontrent des situations de conflit et tous les enfants présentent par moments des problèmes de comportement. Ceux-ci peuvent être majorés en période de confinement. **Résoudre ensemble les problèmes dans une famille, peut apporter de la satisfaction à chaque membre.**

Aux enfants ces méthodes apprennent à écouter, s'exprimer, défendre un point de vue, mais aussi, accepter le point de vue de l'autre et faire des compromis. C'est un atout pour la qualité de leurs relations sociales mais aussi pour l'estime de soi et la confiance en soi.

Aux familles cet exercice peut permettre de maintenir des liens satisfaisants dans des moments difficiles et des périodes de transition. Tous les membres d'une famille ont besoin de collaborer et de faire des compromis afin que la vie en groupe soit possible.

La méthode de résolution de problème permet de s'exercer à cette tâche qui n'est pas toujours facile, mais peut être utilisée avec un ingrédient redoutablement efficace L'HUMOUR.

Avant de commencer : observez !

Avant d'introduire ce type d'outil dans votre famille, observez la manière dont vous avez l'habitude de communiquer vous-mêmes. Soyez attentifs(ves) également aux sentiments de colère qui peuvent bloquer la capacité d'accueillir les points de vue des autres. Vous pouvez vous dire : « Attention « si je suis dans le rouge », je n'écoute plus, je sens mon cœur qui bat très vite, j'ai chaud, ...je vais exploser. »

Au cas où vous auriez une difficulté pour gérer votre colère et si vous en êtes conscient(e) il faudra y travailler. **Les fiches sur la relaxation et la méditation peuvent vous aider.**

Mais cette difficulté émotionnelle ne vous empêchera pas de vous exercer à la méthode de résolution de problèmes.

La Méthode de Résolution de Problème en 6 étapes

Etape 1 - Résumez le problème en quelques mots

Posez-vous la question de vos problèmes en terme simple. Vous pouvez écrire votre problème en quelques mots ou quelques lignes

Etape 2 - Formulez l'objectif clairement et en termes réalistes

Essayez de dire là aussi en quelques mots ce que vous aimeriez comme changement, l'objectif à atteindre : soyez clair et concret (un vrai objectif dans la vraie vie 😊 !)

Etape 3 - Faites un brainstorming avec les différentes personnes impliquées dans le problème

Encouragez toutes les suggestions, encouragez les membres de votre famille à être créatifs et à utiliser leur imagination.

Chacun donne son point de vue, sans critiquer ni agresser. Invitez chacun à exprimer ses sentiments, demandez à chacun d'être vigilant à ne pas critiquer et à ne pas attribuer la faute à une personne en particulier.

A tour de rôle : les autres écoutent et attendent leur tour pour prendre la parole – vous pouvez faire circuler un carton « **j'ai la parole** » ; la personne qui parle le garde dans sa main et les autres respectent son temps de parole, ensuite le carton tourne.

Chacun doit parler en son nom et doit dire « Je ». Souvent dans les familles on dit ON plutôt que JE - refusez le « on », invitez chacun à parler de ses sentiments et de sa manière de voir les choses, de prendre la responsabilité de dire JE.

Notez toute proposition - restez ouvert, ne critiquez et ne jugez pas les propositions, ne les rejetez pas.

Restez orienté vers des solutions d'avenir/le futur et ne vous étendez pas trop sur ce qui s'est passé avant...vous pourriez en avoir pour quelques années de résolution de problèmes.

Etape 4 - Décidez des solutions à apporter

Relisez toute la liste des propositions & évaluez chaque solution : **est-elle faisable ? Est-elle réaliste ? Est-elle adaptée au contexte ?**

Cette étape **est très importante** car chaque personne doit se sentir écoutée dans ce qu'elle a apporté et doit adhérer au choix qui sera fait et qui demande à chacun une capacité d'ouverture et de compromis.

Lorsque 2 solutions semblent être efficaces et adaptées, **vous pouvez faire voter les membres de la famille et voir laquelle des solutions a le plus d'adhésion. Imaginez un vote ludique**, demandez aux enfants de faire des bulletins de vote par exemple.

Énoncez le comportement attendu dans votre maison et invitez chacun à participer afin que l'ambiance dans la famille soit bonne

Etape 5 - Mettez en œuvre la solution qui est retenue : mise en place d'un plan

Définissez une date à partir de laquelle la solution sera mise en pratique.

Proposez à chacun d'observer les effets de la mise en pratique et de noter si la solution apportée a permis de résoudre le problème.

Certaines familles nomment au quotidien un « surveillant d'ambiance » ou un « gardien de la bonne humeur ».

Etape 6 - Félicitez les efforts faits par chacun tout au long du processus ; soyez positifs

Verbalisez les efforts de chacun, insistez sur le fait que l'apport de chacun a été nécessaire pour résoudre le problème. Remerciez les membres de votre famille d'avoir participé. Montrer comme cela a amélioré l'entente d'avoir résolu ce problème de cette manière et faites part de votre enthousiasme à utiliser de nouveau cette technique pour des problèmes futurs.

Soyez un modèle, n'oubliez pas de vous féliciter aussi.

Certaines familles organisent un concours de celui qui a le plus félicité et a fait le plus de compliments.

Expliquez à vos enfants l'importance des félicitations pour que l'autre se sente bien et soi-même aussi.

Comment faire en pratique ? Un exemple de conflits entre frères

Etape 1 - Je résume le problème en quelques mots

Exemple : *le petit dernier se plaint que son frère aîné lui pique toujours ses jouets, mais qu'il n'a pas le droit de jouer avec les siens, d'autant plus qu'il refuse de lui rendre et souvent il les casse et après il le tape.*

Quels sont les problèmes ici : Que son frère lui pique toujours ses jouets ? Qu'il ne les partage pas avec son frère cadet ? qu'il refuse de lui rendre ses jouets...qu'il les casse... et qu'il le tape.

Concentrez-vous sur un seul problème à la fois afin de vous habituer à procéder de manière méthodique et de ne pas vous compliquer la tâche inutilement – essayer de déterminer sur quelle partie du problème vous voulez d'abord vous concentrer.

Prenez par exemple la première partie du problème : « *son frère lui pique toujours ses jouets, mais il n'a pas le droit de jouer avec ceux de l'aîné* ».

Etape 2 - Formulez l'objectif clairement et en termes réalistes

Par exemple : vous aimeriez que le frère aîné et le frère cadet se prêtent les jouets sans se disputer.

PENSEZ aux différentes manières d'apprendre à votre enfant comment il peut s'affirmer sur le plan verbal ; ceci peut lui apprendre également à éviter de rentrer dans des situations de conflit avec d'autres enfants.

Etape 3 - Faites un brainstorming avec les différentes personnes impliquées dans le problème

Demandez à votre fils d'expliquer ce qui se passe, éventuellement en préparant avec lui avant, afin qu'il puisse être le plus clair possible, sans tomber dans les critiques et les querelles, qu'il se sente impliqué et écouté.

Ecoutez ensuite les autres membres de la famille et demandez-leur de dire ce qu'ils pensent du problème ; **impliquez l'enfant qui s'est plaint afin qu'il apprenne à communiquer.** Accompagnez-les à chaque étape.

Recentrez le discours des membres de la famille sur le problème et l'objectif à atteindre

« nous sommes en train de nous éloigner du problème... revenons sur ce que nous disions... cet élément ne fait pas partie de ce problème-là, mais nous pouvons le marquer sur une liste de problèmes à discuter lors d'une prochaine fois ; qui veut le noter et faire le secrétaire ? »

Etape 4 - Décidez des solutions à apporter

Encouragez les enfants à trouver les solutions par eux-mêmes, mais vous pouvez aussi en proposer- Par exemple :

- quand je lui prête un jouet il doit me le rendre au bout d'une heure

- je lui prête...(il nomme les jouets à prêter au frère), mais pas mon nouveau train...

- je suis d'accord de lui prêter, mais s'il me le casse à nouveau, je ne prêterai plus rien

- je veux qu'il me demande avant de prendre un de mes jouets

- je propose de faire comme à la bibliothèque, il faut remplir « une fiche » pour emprunter mes jouets, avec une date de rendu, et cela engage à les rendre dans un bon état

- entre 17h et 18h, les jouets de chacun appartiennent à tous, puis une fois cette heure passée, les jouets retournent à leur propriétaire

Une fois que toutes les solutions sont notées, les 2 enfants choisissent celle qui est à mettre en œuvre pour un test.

Pour des problèmes qui touchent toute la famille, tous les membres voteront.

Etape 5 - Mettez en œuvre la solution qui est retenue

Imaginons que la famille a retenu la solution *« je veux qu'il me demande avant de prendre un de mes jouets »*.

Exemple : Pierre dit : *« la prochaine fois que Paul veut jouer avec un de mes jouets, par exemple mon camion, j'aimerais qu'il me le demande » ; « j'aimerais aussi qu'il fasse attention à mon jouet et qu'il ne me le casse pas »*

Le parent intervient en disant : *« Pierre peux-tu t'adresser directement à Paul et le lui dire »*.

Il félicite Pierre pour sa formulation claire et demande à Paul s'il a entendu.

Le parent peut faire un exercice de mise en pratique :

Le parent peut demander à ce moment-là à Paul d'aller demander à Pierre de lui prêter un jouet. Il faudra définir un temps pendant lequel Paul peut jouer avec le jouet emprunté.

Pierre sera encouragé à demander que Paul lui prête aussi un jouet.

Le parent vérifie comment ça s'est passé et il en parle aux 2 enfants.

A nouveau, il félicite les 2 pour la bonne entente ; il encourage celui qui a encore besoin d'aide à continuer à faire des efforts.

Etape 6 - Félicitez les efforts faits par chacun tout au long du processus : soyez positifs

Sur un plan pratique, vous l'avez compris, les félicitations sont toujours du même ordre :

- « *je suis fier(ère) de vous 2 parce que...* », ou encore « *merveilleux, très bien, super, extraordinaire, formidable...* », « *j'admire beaucoup la façon dont vous avez réussi à gérer ce problème...* » ; « *c'est un très bonne idée* » ; « *j'aime quand vous avez des bonnes relations...* » etc
- soyez un modèle, n'oubliez pas de vous féliciter aussi.

Apprenez la méthode de résolution à un enfant

Cette méthode peut être facilement apprise aux enfants à partir de 4 ans et avec des petits problèmes. Accompagner-les dans la réalisation des étapes. **Prenez du plaisir à faire cette méthode, elle peut être un jeu en soi et les enfants adorent trouver les solutions eux-mêmes car cela participe à la construction d'une bonne Estime de Soi.** **Etape 1 - problème** : votre enfant a son copain qui ne veut pas jouer avec lui. Rappelez-vous de lui faire parler de ses ressentis et de ses émotions. **Etape 2 - objectif** : souvenez-vous d'être très positif et de l'accompagner positivement dans sa réflexion. **Etape 3 - brainstorming** : plutôt que de donner des conseils à votre enfant et/ou de proposer des solutions, faites-le parler de son ressenti, demandez-lui comment il invite son copain à venir jouer avec lui, demandez-lui les solutions auxquelles il a déjà pensé. Réfléchissez avec lui pour chaque solution trouvée si elle lui paraît être efficace, demandez-lui de dire comment le copain peut se sentir face aux solutions évoquées par votre enfant. **Etape 4- Décidez des solutions à apporter** **Etape 5 - Mise en place de la solution** **Etape 6 - Félicitations** **Ce qui est important, c'est le processus d'apprentissage, c'est comment l'enfant apprend à raisonner et à penser en relation avec les conflits ou les difficultés, plutôt que de trouver les réponses « correctes », ou les réponses que vous auriez données** Nous voudrions vous féliciter d'avoir été jusqu'au bout du processus. Il peut paraître long et compliqué, en vérité il n'en est rien. Vous allez découvrir en le mettant en place des capacités d'imagination et de solution de problèmes de vos enfants. Cet exercice leur apprend à mieux s'exprimer, à dire clairement ce qu'ils souhaitent tout en gardant de bonnes relations avec les autres. Ainsi, vous aidez votre enfant dans ses capacités de socialisation. **Ce sont des capacités relationnelles extrêmement précieuses pour leur développement.** Si vous avez l'impression de consacrer beaucoup de temps à cette méthode et qu'une réaction coercitive (ferme) serait peut-être plus adaptée, dites-vous qu'avec ce type de méthode vous allez en gagner et éviter de répéter tout le temps la même chose. **Et comme toujours, félicitez-vous, soufflez,**

respirez, autorisez-vous à prendre du temps pour vous et quand c'est difficile dites-vous « je fais ce que je peux » et « je fais plutôt bien ».

- [Pour toute la famille](#)